

HOND & FIETSKAR

HONDENFIETS- KARRENKONING

Dacht jij dat je er zo over uitgepraat bent, over hondenfietskarren? Dan ben je nog nooit op de koffie – met appeltaart – geweest in Zelhem, bij Discus Molenkamp. “Ik kan er uren over praten”, zegt fietskarrenkoning Arjan Berendsen. Arjan en zijn vrouw Gerrie verkochten ‘onmeuldig veule’ hondenfietskarren, organiseerden hondenfietskarrenwedstrijden en toertochten, en haalden regelmatig de tv en landelijke dagbladen met hun hondenfietskarren.

TEKST EN FOTO'S: JANINE VERSCHURE



“**H**et begon toen Jamai *Idols* won”, zegt Arjan. “In 2003 of 2004.” Deze uitspraak zou kunnen doen vermoeden dat de dierenspecialzaakondernemer uit Zelhem groot fan is van deze zanger, maar zo gek is het gelukkig niet. Arjan: “In dat jaar waren wij te gast bij

Life & Cooking, het tv-programma van Carlo en Irene. Jamai had toen net *Idols* gewonnen en hij was daar ook. Ik had een fax – zo ging dat toen nog – naar de redactie van dat programma gestuurd, waarin ik voorstelde dat wij op het podium, met honden, onze hondenkleding, hondenzonnebrillen, mond-sprays en natuurlijk ook fietskarren zouden laten zien. Wij werden uitgenodigd en omdat we honden bij ons hadden, mochten we van kleedkamer ruilen met Jamai. Echt een aardige jongen. Dat vonden de honderden meisjes die onder het raam van ‘zijn’ kleedkamer stonden ook. Elke keer als er iemand per ongeluk de lamellen aanraakte, barstte er buiten een gegil los. Hilarisch was dat.”

Zelf importeren

Arjan Berendsen is zo'n ondernemer in wiens hoofd het altijd borrelt. Dingen bedenken, ideeën uitwerken; daar is hij een kei in. Arjan bedacht onder andere het hondenbier en hondenfrites en we mogen toch wel stellen dat hij degene is die de hondenfietskar in ons land groot maakte. “Het begon met een goedkope fietskar die we zelf aanpasten en verbouwden, zodat er op een veilige manier een hond in vervoerd kon worden”, vertelt hij.

“Daar verkochten we er tientallen van. Na het tv-optreden nam de belangstelling flink toe. We gingen de fietskarren zelf importeren, onder andere vanuit Amerika. Met containers tegelijk kwamen ze hier aan. In de winkel verkochten we verschillende merken en het liep storm. Tegenover de winkel ligt een doodlopend straatje waar mensen konden oefenen en echt: ze stonden in de rij. We lieten een lesbord maken en een waarschuwingsbord met een hondenfietskar erop, daarmee haalden we de krant. Het is echt gebeurd dat Gerrie hier op een zaterdag klassikaal uitleg stond te geven, aan zeven of acht mensen die met een fietskar naar huis gingen.”

Gekkenhuis

Arjan vertelt dat hij in de winkel bewust meerdere merken hondenfietskarren heeft. “Zodat je de consument het verschil kunt laten zien. Een goedkope fietskar ligt vaak wat minder stabiel op de weg, hangt niet zo stevig achter de fiets of is van een stof die de hond kan beschadigen. Als je het verschil kunt laten zien, zijn mensen toch al sneller geneigd om te kiezen voor een duurdere optie die kwalitatief beter is. Wanneer je alle opties aanbiedt en een goed verhaal hebt bij je product, kan het hard gaan lopen. Op een gegeven moment schreef ik twee hondenbladen aan. Eentje plaatste een groot artikel over fietsen met je hond en een ander deed in samenwerking met ons een hondenfietskarrentest. Er werden hier voor de winkel negen fietsen getest. Dat grapje leverde in totaal 11 pagina's gratis publiciteit op met onze naam eronder. Daarmee bereikten we een doelgroep van heb ik jou daar. Op elke fietskar die we verkochten plakten we achterop een sticker, www.hondenfietskarren.nl. Bijvoorbeeld op hondenshows zagen mensen dat en zo gingen onze karren tot in Oostenrijk en Scandinavië. Natuurlijk verkopen we nog steeds fietskarren maar zo gek als het toen was, zal het nooit meer worden.”

Verzadigd

“De markt is verzadigd”, zegt Arjan. “Bovendien verkoopt nu iedereen hondenfietskarren. De bouwmarkt, de fietsenmaker. Er wordt met prijzen gestunt en daar hebben wij nooit aan meegedaan. Wij gaan er prat op dat we kwaliteit en service verkopen en dat heeft nu eenmaal zijn prijs. Ten eerste staan de hondenfietskarren hier uitgepakt in de winkel. Een hondenfietskar in een doos, daar komt geen klant op af. Als iemand twijfelt tussen een hondenfietskar van 100 of 350 euro, is mijn eerste vraag: ‘Hoe vaak ga je hem gebruiken?’ Iemand die eens per week naar het bos gaat kan prima met een eenvoudige fietskar, maar als iemand op fietsvakantie wil, kom je al snel terecht in het duurdere segment. Tijdens de hausse waren wij dag en nacht met hondenfietskarren bezig, we hadden ze zelf verbouwd, konden ze repareren en we wisten er alles van af. We konden elke klacht oplossen. We gaven mensen tips hoe ze hem moesten gebruiken, hoe je de hond eraan moest wennen, en we gaven een service die soms ook echt wel een beetje bizar was.”



VERGEET DE HOND NIET

Een belangrijk deel van het hondenfietskarrenverhaal is de hond in die fietskar. Arjan vertelt dat veel winkeliers vergeten dat er klanten zijn die plompverloren hun hond in de kar zetten en denken dat het dan wel goed komt. “Je moet een hond wel wennen aan de kar”, zegt hij. “Een bange hond met behulp van wat lekkers in de kar lokken. Of thuis voer geven in de bak zodat hij er een goed gevoel bij krijgt. Niet gelijk gaan fietsen, eerst even wandelen want veel honden vinden het eng in zo'n kar. Ook leren wij de klanten om de fiets met hun been te ondersteunen als de hond instapt. Om dat te kunnen, moet de hond instappen aan de voorkant. Als je hem aan de achterkant in de kar laat stappen, sta je te ver van de fiets om te voorkomen dat die omvalt. Onze ervaring is dat praktisch elke hond het op den duur leuk gaat vinden, maar een klein percentage went er nooit aan. Die willen maar één ding en dat is zo snel mogelijk eruit. Als ik hier iemand in de winkel zie met een zelfverzekerde, rustige hond, durf ik die er wel in te zetten voor een testrit, dan loopt er altijd even iemand mee. Maar iemand met een angstig hondje dat bang is om de controle kwijt te raken, krijgt van ons eerst een aantal tips om de hond te wennen aan de fietskar.”



FIETSKARTIPS

- Laat klanten die twijfelen, een hondenfietskar uitproberen. Arjan: "Bij ons mogen ze hem terugbrengen als hij niet bevalt. Dat doen we ook als we een tuig of nieuwe voeding verkopen. Dat trekt veel mensen over de streep en je krijgt bijna nooit iets terug. En mocht dat toch gebeuren, dan verkoop je zo'n artikel gewoon met korting."
- Geef goede voorlichting. Arjan: "We hebben een handleiding die we aan elke klant meegeven. Daarin staan tips over hoe je de hond aan het fietsen kunt wennen, maar ook tips om de veiligheid te vergroten en de kar te onderhouden."
- Maak een mooie opstelling van de fietskarren in de winkel. Een stapel dozen op de winkelvloer zal geen mens overhalen om tot aankoop over te gaan.
- Ben eerlijk over de voor- en nadelen van de verschillende modellen fietskarren en zorg ervoor dat je er wat vanaf weet.
- Leg de nadruk op een stuk veiligheid. Zorg dat mensen weten hoe een hondenfietskar zich achter de fiets gedraagt, dat ze er rekening mee houden op het fietspad.
- Leg uit dat de hond het rijden in de fietskar moet leren. Help je klanten daarbij, indien nodig.

Beetje bizar

Arjan: "Op een gegeven moment belde er iemand die met zijn hondenfietskar op vakantie was. Hij stond bij Zwolle met een kapotte kar en moest de volgende dag weer vijftig kilometer rijden. Toen ben ik op de motor gestapt en heb die kar gerepareerd. Of een klant uit Utrecht die me belde dat ze de kar niet in elkaar kreeg omdat ze reuma had. Ben ik met Gerrie en de hond naar Utrecht gereden, die kar in elkaar gezet en hebben we er een dagje Utrecht van gemaakt. Daar houd je klanten aan over die hier in de winkel een bos bloemen of een appeltaart komen bezorgen, klanten die je nooit meer kwijtraakt, maar vooral houd je er zelf een goed gevoel aan over. Wij vinden dat mooi om te doen, Gerrie is misschien wat commerciëler dan ik, maar allebei worden we vrolijk als een klant vertelt dat-ie blij is met ons, met onze manier van werken. Misschien het mooiste verhaal is wel van die man uit Rotterdam."

Man uit Rotterdam

Arjan en Gerrie organiseerden hondenfietskarrentochten, hondenfietskarrenwedstrijden en hun 'Elfkluiventocht', een wandeltocht voor hondenliefhebbers. Arjan: "In 2010 organiseerden we op de Utrechtse heuvelrug naast de Elfkluiventocht ook een hondenfietskarrentocht. We hadden de contactgegevens van mensen die hier een hondenfietskar gekocht hadden, die benaderden we met de vraag of ze mee wilden rijden. Er kwamen honderden mensen op af. Het mooie was natuurlijk dat iedereen die met zijn hond kwam wandelen, onze hondenfietskarren zag. Zo ook een man uit Rotterdam. Hij had een trillend hondje bij zich dat in een soort tupperwarebakje bij hem op de fiets zat. Hij vertelde mij dat het fietsen niet ging, zijn hond was veel te bang,

dus ik pakte een hagelnieuwe fietskar en hing die achter zijn fiets. 'Dan kun jij vandaag met een gerust hart fietsen', zei ik. Aan het eind van de dag kwam die man de fietskar terugbrengen. Hij is later nog bij ons in de winkel geweest, heeft een kar gekocht en nog een stuk of drie kennissen naar ons gestuurd die ook allemaal een kar kochten. Toen hij bij ons in de winkel was, vond hij de omgeving zo mooi dat hij voortaan 's zomers een zomerhuisje huurt hier in het dorp, hij is hier vaste klant. Toen hij die fietskar terug kwam brengen, zei hij tegen me: 'Je nam nogal een risico, door die kar gewoon mee te geven. Was je niet bang dat je hem nooit meer zou terugzien?' 'Dan had ik met kerst een beter gevoel gehad dan jij', zei ik." ←